

Notice d'information à l'attention des clients de Syrdall Heem asbl

Syrdall Heem asbl, située à 6 Routscheed, L-6939 Niederanven, attache une grande importance au respect de votre vie privée et à la protection de vos données personnelles.

Ce document est destiné à vous informer sur l'usage que Syrdall Heem asbl fait en tant que responsable du traitement de vos données personnelles dans le cadre de votre prise en charge et sur les droits dont vous disposez.

POURQUOI TRAITONS-NOUS VOS DONNEES ?

Nous traitons vos données pour les finalités suivantes :

- l'établissement d'un devis de prise en charge ;
- pour la prise en charge de vos aides et soins par notre équipe pluridisciplinaire ;
- dans le cadre de la gestion administrative (prise de rendez-vous, établissement de factures, comptabilité, etc.) ;
- dans le cadre de la gestion du dossier patient;
- dans le cadre de la coopération avec des professionnels de santé impliqués dans votre prise en charge et votre suivi ;
- dans le cadre de la prestation des autres services annexes que nous offrons (service activités et loisirs, etc) ;
- lors de la réalisation de statistiques, d'enquêtes de satisfaction et d'audits de qualité ;
- dans le cadre de la gestion des incidents, plaintes ou réclamations ;
- dans le cadre du traitement et suivi de vos demandes relatives à l'exercice de vos droits.

Ces traitements sont toujours faits dans le respect des obligations légales, dans le cadre de l'exécution d'un contrat, ou sur base de votre consentement explicite et éclairé ou encore dans l'intérêt légitime de Syrdall Heem asbl (en particulier l'organisation de nos services, la planification de l'affectation de notre personnel et de nos prestations, la réalisation de statistiques, d'enquêtes de satisfaction et d'audits de qualité).

QUELS TYPES DE DONNEES SOMMES-NOUS SUSCEPTIBLES DE COLLECTER ?

Conformément au Règlement général sur la protection des données (**RGPD**), Syrdall Heem asbl ne collecte que les données nécessaires à l'exécution des objectifs mentionnés ci-dessus.

Ce sont notamment, selon le besoin :

- vos données d'identification et, le cas échéant, celles de la personne de confiance ou des accompagnants (nom, prénom, date et lieu de naissance, etc.) ;
- votre photo, sous réserve de votre accord ;
- votre numéro de matricule nécessaire pour garantir vos soins et pour permettre la communication avec les organismes de sécurité sociale ou d'assurance maladie complémentaires ;
- vos coordonnées et le cas échéant, celles de la personne de contact (adresse, email, téléphone, etc.) ;
- vos données d'identification bancaires et financières ;
- les données relatives à votre vie personnelle (habitudes de vie, consommation, situation familiale...) dans la mesure où elles sont utiles à votre prise en charge ;
- les données relatives à votre vie professionnelle (profession, condition de travail, etc.) dans la mesure où elles sont utiles à votre prise en charge ;
- vos données de santé (historique médical, historique des soins, ainsi que tout élément pertinent de nature à déterminer votre état de santé) ;
- votre statut en matière d'assurance (assurance dépendance, données d'assurance maladie, caisse d'affiliation) ;
- les mesures judiciaires vous concernant en cas de tutelle et curatelle par exemple ;
- les services ou aides fournis aux clients et détails de prise en charge.

Ces données sont collectées directement auprès de vous, des membres de votre famille, des proches ou, le cas échéant, auprès d'autres établissements ou professionnels de santé externes impliqués dans votre prise en charge (hôpitaux, médecin traitant, réseau HELP, etc) ou des services d'assistance sociale. D'autres données peuvent être générées ou collectées au cours de votre prise en charge par Syrdall Heem asbl.

COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES ?

Nous conservons vos données pendant la durée nécessaire pour les finalités énumérées ci-dessus. Dans l'intérêt de votre prise en charge, vos données sont conservées pendant un délai minimum de 10 ans à compter de la date de la fin de la prise en charge conformément à l'article 15(4) de la loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient. A l'issue de la prédite période de conservation minimale, les données personnelles seront supprimées sauf si une conservation prolongée ou plus longue est requise sur base de la législation applicable, notamment pour la défense des intérêts juridiques de Syrdall Heem asbl, du client ou de ses successeurs légaux.

A QUI COMMUNIQUONS-NOUS VOS DONNEES ?

Syrdall Heem asbl traite vos données en toute confidentialité et ne les partage avec des tiers que lorsque cela est nécessaire.

A cet effet, certaines personnes ou entités, en raison de leur mission ou intervention en lien avec votre santé peuvent être destinataires de vos données, telles que :

- les professionnels de santé ou autres prestataires de soins externes impliqués dans votre prise en charge ;
- les organismes de sécurité sociale ou d'autres organismes d'assurance maladie ou d'assurance dépendance pour les données d'identification et de codification des actes effectuées aux fins de remboursement des actes, des prescriptions et de leur contrôle ;
- d'autres établissements ou services de santé en cas de transfert vers une autre institution,
- des autorités ou organismes publics avec lesquels Syrdall Heem asbl a une obligation de collaborer aux fins de votre prise en charge (ex. Ministère de la santé, Ministère de la Famille, etc) ;
- certaines professions réglementées telles que des avocats, des notaires, lorsque des circonstances spécifiques l'imposent (en cas de litige, d'audit, etc) ;
- nos fournisseurs de services comme par exemple, nos prestataires de services informatiques.

Nous ne transmettons vos données qu'à des organismes situés dans l'Union européenne/Espace économique européen, ces organismes étant, eux aussi, obligés de répondre aux exigences du RGPD.

QUELS SONT VOS DROITS ?

Conformément à la loi, vous bénéficiez des droits suivants:

- **le droit à l'information.** Nous espérons que ce document aura répondu à vos questions. Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données.
- **le droit d'accéder à vos données.** Vous pouvez accéder à vos données en contactant le délégué à la protection des données. Veuillez toutefois noter que, conformément à la loi, nous vous demanderons de préciser sur quelles données ou quelles opérations de traitement votre demande porte.
- **le droit de rectifier vos données** lorsque celles-ci sont erronées ou obsolètes.
- **le droit d'introduire une réclamation** auprès de la Commission nationale pour la protection des données (CNPD) si vous estimez que le traitement de vos données n'est pas conforme à la loi.

Dans certains cas et selon les conditions fixées par la loi, vous bénéficiez également des droits suivants:

- **le droit de demander l'effacement** de vos données après la fin de la durée de conservation.
- **le droit de demander la limitation** du traitement de vos données.
- **le droit de vous opposer au traitement** de vos données si vous jugez le traitement illicite. Sans information suffisante sur votre situation de santé, il se peut que Syrdall Heem asbl ne s'estime plus à même d'assurer vos soins en toute sécurité.
- **le droit à la portabilité** des données que vous nous avez fournies (c'est-à-dire le droit de recevoir vos données personnelles sur un support lisible par une machine), dans la mesure où cela est techniquement possible

Si vous avez donné votre consentement au traitement de vos données personnelles, vous pouvez retirer ce consentement à tout moment.

Pour toute question ou pour l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données de Syrdall Heem asbl par courriel au : privacy@syrdallheem.lu ou par courrier :

Syrdall Heem asbl
Protection des données
6, Routscheid
L-6939 Niederanven

Afin de nous conformer au mieux à la réglementation en vigueur, nous nous engageons à mettre à jour la présente notice d'information à chaque fois que nécessaire.